COLLOQUE

EXPERTISE, CONCILIATION & MÉDIATION

La Médiation et la conciliation pratiquées à l'ordre des architectes

Par Philippe MARTIAL,
président du conseil régional de l'ordre des architectes des Pays de la Loire

Introduction : les textes

Le recours au règlement amiable des litiges par l'institution est organisé par :

- L'Arrêté du 18 mai 2017 du ministre de la culture approuvant le **règlement intérieur** de l'ordre des architectes
- Le Décret n° 80-217 du 20 mars 1980 portant sur le **code des devoirs professionnels** des architectes (pris en son article 25 pour les litiges entre confrères)

L’origine de la saisine

- La compétence du conseil régional de l’ordre des architectes dépend de la qualité du demandeur:

  - Si le demandeur est architecte : compétence du conseil de l’ordre

  - Si le demandeur est un maitre d’ouvrage :
    - S’il est un consommateur particulier : compétence du médiateur à la consommation
    - Tout autre maitre d’ouvrage : compétence du conseil de l’ordre

  - Si le demandeur est un tiers : compétence du conseil de l’ordre

La saisine du conseil de l’ordre

Un demandeur saisit le conseil de l’ordre par écrit (mail ou courrier)
Le conseil de l’ordre envoie une attestation de saisine accompagnée d’une fiche « litige » permettant de décrire l’objet de la saisine.

Cette fiche se compose de 6 parties :

- Identification des parties
- Détail du marché
- Détail chronologique de la mission
- Raison du litige
- Formalisation des demandes
- Liste des pièces versées

La fiche litige · Partie 1

Pays de la Loire

Fiche Litiges

Réf. du dossier : .....

Date de saisine du CROAPL : ..... .

Identification ☐ **DEMANDEUR** ☐ **DEFENDEUR**

Nom et prénom : .....

Adresse : .....

Téléphone :.....

Courriel : .....

Date / phase d'apparition du litige : .....

Adresse concernant le litige : .....

La fiche litige · Partie 2

Détail du marché privé

Maitre d'ouvrage :	
Architecte concerné : N° d'inscription à l'ordre :	....
Date de signature du contrat :	
Date de signature des avenants :	
Type de mission : (*rayez les mentions inutiles*)	Complète ..... Partielle jusqu'à la phase ..... Autre (précisez) .....
Montant des honoraires : (*Précisez si forfait ou %*)	
Surface de l'existant :	
Surface des travaux :	
Montant estimé des travaux / enveloppe financière TTC :	au contrat ..... après les études : ..... après appel d'offre : ..... finale : .....

La fiche litige · Partie 3

MISSION DE MAITRISE D'OEUVRE	Date	Pièce(s) n°	Honoraires architecte contractuels	Montant estimatif travaux :	Phase exécutée/ remise le :	Facture n°	Réglée le :	Commentaire libre
1. Faisabilité du projet architectural et autorisation								
La rencontre architecte / MOA								
Programme								
Etudes d'esquisse – ESQ								
ou études de diagnostic – DIA (dans le cas de travaux sur un								
Etudes d'avant projet – AVP								
Avant-projet sommaire – APS								
Avant-projet définitif – APD								
Dossier de demande de Permis de Construire – DPC								
Avenant (le cas échéant)								
2. Conception détaillée du bâtiment								
Etudes de projet – PRO								
Avenant (le cas échéant)								
3. Planification de la construction								
Etudes et plans d'exécution – EXE								
Dossier de consultation des entreprises – DCE								
Plans d'exécution								
Avenant (le cas échéant)								
4. Sélection des entreprises de la construction								
Assistance aux contrats de travaux – ACT								
Avenant (le cas échéant)								
5. Le chantier								
Direction de l'exécution des travaux – DET								
La gestion du chantier								
Ordonnancement, coordination et pilotage du chantier – OPC								
Avenant (le cas échéant)								
6. Livraison du bâtiment au maître d'ouvrage								
Assistance aux opérations de réception – AOR								

La fiche litige · Partie 4

Raison du litige :

	Oui/Non	Remarques sur les documents fournis (pages concernées)
Finir la mission		
PC non conforme		
Dépassement de budget		
Défaut de paiement des honoraires		
Rupture de contrat		
Demande de procédure disciplinaire (déontologie)		
Défaut de conseil		
Autres (*précisez*)		

La fiche litige · Partie 5

Demandes :

A titre d'exemple : *Fin du contrat, fin de mission, paiement des honoraires pour la somme de XXXX euros correspondant à la phase AOR, réduction des honoraires pour réalisation partielle de la phase AOR à raison de 20%, soit XXX euros.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

La fiche litige · Partie 6

Liste des pièces versées :

	Description sommaire	**date**
Pièce 1	contrat	
Pièce 2		
Pièce 3		
Pièce 4		
Pièce 5		
Pièce 6		
Pièce 7		
Pièce 8		
Pièce 9		
Pièce 10		
Pièce 11		

Respect de principes généraux

Le règlement intérieur de l'ordre des architectes prévoit **4 principes généraux** (article 70):

a) Respect du principe du contradictoire
Chaque partie doit avoir été mise en mesure de prendre connaissance des pièces de la partie adverse et avoir été invitée à exposer ses observations.

b) Intervention des conseillers régionaux
Les conseillers régionaux ne peuvent ni assister, ni représenter les architectes faisant l'objet d'une procédure de règlement amiable.

c) Délocalisation

d) Gratuité de la procédure
L'organisation d'une procédure de règlement de différend par le Conseil régional est gratuite.

En amont d’une réunion de conciliation

Les parties sont **convoquées**, sauf exception, à une réunion de conciliation à première date disponible.

- Fréquence: Deux matinées par mois
- Nombre : deux réunions de conciliations par matinée

Les conseillers examinent les dossiers

Déroulement d'une réunion de conciliation

- Rappel de la procédure et du cadre d'intervention
- Présentation des présents
- Parole est donnée au demandeur
  - Exposé des faits et des demandes à la commission
- Parole est donnée au défendeur
  - Exposé des faits et des demandes à la commission
- Echanges entre la commission et les parties
  - Pédagogie des membres de la commission sur les règles et la pratique applicables au litige exposé
- Tentative par la commission de rapprochements

- Si accord des parties : formalisation de l'accord au sein d'un **PV de conciliation**
- Si désaccord maintenu : formalisation des échanges et rédaction d'un **avis** par le biais d'un **PV de non-conciliation**.

La médiation de la consommation des architectes

Depuis le 1er janvier 2016, les consommateurs ont le droit de recourir à un médiateur pour résoudre un litige qui les oppose à un professionnel, ce dernier supportant les coûts de la médiation.

C'est le principe énoncé par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation transposant la directive européenne du 21 mai 2013 (2013/11/UE) dans **le Code de la consommation à l'article L612-1**.

La médiation de la consommation désigne un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable un litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le médiateur leur propose une solution pour régler le litige. Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire.

Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge ou le conseil de l'ordre si la médiation n'aboutit pas.

La médiation de la consommation des architectes

site internet permettant une saisine en ligne des consommateurs :
https://mediateur-consommation.architectes.org/

Le médiateur de la consommation de la profession d'architecte pour trois ans (depuis octobre 2017) est M. Vincent Borie, architecte inscrit à l'Ordre et expert près la Cour d'Appel d'Amiens.

Qui peut saisir le médiateur de la consommation de la profession d’architecte ?

La médiation de la consommation ne peut être demandée que par un **consommateur** qui, au préalable, justifie avoir adressé une réclamation écrite à un architecte à laquelle ce dernier n’a pas répondu ou à laquelle il n’a pas donné satisfaction.

Comment se déroule le processus de médiation ?

Pour que le médiateur débute sa mission, la **demande de médiation** doit être **déclarée recevable** par le médiateur qui contactera l'architecte pour savoir si ce dernier accepte la médiation. L'accord doit être accompagné du paiement.

Les conditions de recevabilité sont détaillées à l'article 74 du règlement intérieur :

Le médiateur de la consommation rejette les demandes formulées par les consommateurs dans les cas suivants :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'architecte, par réclamation écrite, selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat le liant à l'architecte.
- La demande du consommateur est manifestement infondée ou abusive.
- Le différend a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal.
- Le consommateur saisit le médiateur plus d'un an après sa réclamation écrite auprès de l'architecte.
- Le différend n'entre pas dans le champ d'intervention du médiateur défini à l'article 66 du présent règlement.

Le médiateur de la consommation informe le consommateur du rejet de sa demande, dans un délai de trois semaines suivant la réception de son dossier.

Si le consommateur formule dans sa demande une plainte disciplinaire, le médiateur l'invite à saisir le Conseil régional de l'Ordre des architectes du lieu d'inscription de l'architecte ou les représentants de l'Etat mentionnés à l'article 27 de la loi du 3 janvier 1977 en leur adressant copie de sa plainte.

Le coût d'une médiation de la consommation ?

C'est à **l'architecte** de supporter le coût de la médiation. Le principe de gratuité ne s'applique qu'au consommateur.

Les médiations qualifiées de « **simple** »,
pour un litige dont la valeur estimée est inférieure à 5 000 € TTC :
le coût forfaitaire est fixé à 150 € HT.

Les médiations qualifiées de « **complexe** »,
pour un litige dont la valeur estimée est inférieure à 10.000 € TTC :
le cout du forfait est fixé à 450 € HT.

Les médiations « **en présentiel** » (qui nécessitent la présence physique des parties) :
le forfait est fixé à 450 € HT par demi-journée ou 900 € HT par jour.
Si cela est nécessaire, il faut ajouter les frais de déplacement et d'hébergement du médiateur.

Obligations de l’architecte

L’architecte doit communiquer les coordonnées (email et adresse postale) du ou des médiateurs de la consommation dont il relève ainsi que l’adresse du site permettant au consommateur de saisir le médiateur sur son site internet et sur les contrats qu’il utilise lorsqu’il contracte avec un consommateur.

NB. Les contrats types de l'Ordre entre architectes et particuliers ont été modifiés pour intégrer cette information.

Différences Conciliation par l’ordre et Médiation de la consommation

La conciliation est gratuite pour l’ensemble des parties, alors que la médiation est une prestation à charge financière de l’architecte quelle qu’en soit l’issue.

Le principe central dans les deux cas repose sur **l’autonomie de la volonté**, c’est permettre aux parties de construire ensemble leur solution.